

İŞ ORTAMINDAKİ SÖZEL SALDIRININ HEMŞİRELER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Özge UZUN*

Beyhan BAĞ**

Nadiye ÖZER***

ÖZET

Tanımlayıcı türde olan bu çalışmada amaç, iş ortamındaki sözel saldırının hemşireler üzerindeki etkilerini belirlemektir.

Bu çalışma, Erzurum il merkezinde bulunan üç hastanede (Atatürk Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Erzurum Sosyal Sigortalar Hastanesi, Erzurum Numune Hastanesi), Kasım-Aralık 2000 tarihlerinde yapıldı. Çalışmanın örneklemini bu üç hastanede çalışan 314 hemşire oluşturmuştur. Veriler, SPSS hazır istatistik paket programı kullanılarak analiz edildi, yüzdelik hesaplamalar, ki-kare ve Pearson korelasyon testleri kullanıldı.

Çalışma sonuçlarına göre; hemşirelerin % 85.7 (269 hemşire) son altı ayda sözel saldırı ile karşılaşmışlardı. Sözel saldırının en yaygın kaynağı hasta ailesi (% 65.5) idi. Hemşirelerin sözel saldırıdan sonra en yoğun hissettikleri duygu öfke (% 51.3, 138 hemşire) idi. Hemşireler, sözel saldırının, onların moralini olumsuz etkilediğine (%93.7, 252 hemşire), belli bir zaman süreci içindeki verimliliği azalttığını (% 68.8, 185 hemşire) ve hata yapmayı arttırdığına (% 40.9, 110 hemşire) inandıklarını belirtmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Sözel saldırı, iş ortamı, hemşireler.

ABSTRACT

IMPACTS ON NURSES OF VERBAL ABUSE IN THE WORKPLACE

In this study purpose was to determined impacts on nurses of verbal abuse in the workplace.

This descriptive study was conducted at three hospitals (Research and Application Hospital of Ataturk University, Erzurum Social Insurance Organization's Hospital, Numune State Hospital in Erzurum on during the months of November and December of 2000. The sample consisted of 314 nurses who were working in these hospitals. Data were analysed using SPSS statistically packet programme, and descriptive (frequencies) and Shisquare and Pearson correlation tests were used.

According to the results of study; 85.7% (269 nurses) of nurses experienced verbal abuse within the last six months. The most common source of verbal abuse was patient family (65.5 %, 170 nurses). The most common feeling of nurses experienced after an incident of verbal abuse was anger (51.3 %, 138 nurses). 93.7% (252 nurses) of nurses believe that verbal abuse negatively affected their morale, 68.8% (185 nurses) of nurses believe that verbal abuse decreased their productivity for a period of time, 40.9% (110 nurses) of nurses believe that verbal abuse increases errors.

Key Words: Verbal abuse, workplace, nurses.

GİRİŞ

Şiddet fiziksel, sözel ya da cinsel taciz gibi değişik şekillerde, bütün ırk ve kültürlerde görülmektedir. Şiddet, saldırgan davranışları, kaba kuvveti, beden gücünün kötüye kullanılarak başkalarına zarar vermeye yönelik yıkıcı, yok edici bir psikobiyojik enerji olarak tanımlanmaktadır (Köknal 1996, Yurdakul 1996) ve toplumda oldukça yaygın, insan sağlığına zarar veren önemli bir toplum sağlığı

sorunu olarak değerlendirilmektedir (Elliot and Jarrett 1994, Cole and Flanagan 1999, ICN 2001).

Fiziksel şiddetin etkileri daha iyi bilinmesine ve gözlenmesine karşın, en az bunun kadar önemli olan sözel saldırı daha az bilinmektedir ve daha zor kanıtlanmaktadır (Danna and Griffin1999). Sözel saldırı, karşısındaki kişiye ya da mesleğine yönelik hakaret etme, küfür etme, aşağılayıcı sözler

*Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu, Cerrahi Hast. Hemş. Anabilim Dalı (Yard.Doç.Dr.)

**Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu, Psikiyatri Hemş. Anabilim Dalı (Araş.Gör.)

***Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu, Cerrahi Hast. Hemş. Anabilim Dalı (Araş.Gör.)

söyleyerek incitme şeklinde ya da baskı yaratıcı, tehdit edici ve suçlayıcı konuşma tarzı ile sözel olarak yapılan iletişim ya da başka bir deyişle, karşısındaki kişiye yönelik saygısızlık, kabalık olarak tanımlanmaktadır (Araujo and Sofield 2000). Sözel saldırı; kişinin öz saygınlığına ve benliğine zarar verdiği için tehdit edicidir (Kinney 1994) ve bireyde hem psikolojik hem de fizyolojik rahatsızlıklara neden olabilmektedir (Turnbull 1993, Kinney 1994, Danna and Griffin 1999). Hemşirelere karşı sözel saldırı, bakım kalitesinde gerileme ve moral bozukluğu, işten ayrılma ve işteki uzman personelin azalması, stres ve anksiyetenin artması, işteki hataların artması, yaşam kalitesinin azalması, öz saygıda azalma, verimliliğin azalması ve işe devamsızlık ile sonuçlanabilmektedir (Sheehan 2000, Sofield 2000, ICN 2001).

Günümüzde, şiddet bir iş sağlığı ve güvenliği sorunu olarak değerlendirilmekte ve iş ortamındaki diğer riskler gibi üzerinde önemle durulmaktadır (Brawer 1998, Chenier 1998). Hastanelerde, sözel şiddetin temel kaynağı hasta ve hasta aileleridir. Bununla birlikte, ziyaretçiler, doktorlar ve hatta diğer hemşireler de sözel saldırı kaynağı olabilmektedirler (Uzun ve ark. 1999, Mills 2000, ICN 2001). Araştırmalar, iş ortamlarında, sağlık personelinin, özellikle hemşirelerin sıklıkla şiddetle karşılaştıklarını göstermektedirler (CNA 1993, Coombes 1998, Uzun ve ark.1999, ICN 2001). Şiddetle ilgili sorular ve sorunlar karmaşık olsa da, bu konuda bilgili olmak ve acil çözümler bulmak zorunlu hale gelmiştir.

Güvenli bir iş ortamı, her hemşirenin inkâr edilemez bir hakkıdır ve kaliteli bakım vermenin temel bir ögesidir (CNA 1993). Hemşireler, işverenler, resmi kurumlar ve hemşirelik örgütleri güvenli bir iş ortamı sağlamada ortak sorumluluğa sahiptirler (Cheiner 1998, Seehan 2000, ICN 2001). İş ortamındaki sözel saldırının önlenmesinde, konu ile ilgili araştırmaların yapılması, saldırı kaynaklarının, en çok görülen çalışma alanlarının ve hemşireler üzerindeki etkilerinin bilinmesi ve bu doğrultuda konu ile ilgili kurum politikalarının geliştirilmesi gerekir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde, daha çok fiziksel

şiddetin araştırılmasına ve önlenmesine ilişkin politikalar geliştirilmesine karşın, sözel saldırı ile ilgili çalışmaların sınırlı olması dikkati çekmektedir. Bulduğumuz bölgede, konu ile ilgili araştırmalara rastlanmaması, hemşirelerin, hasta ve yakınları ya da meslektaşları tarafından kendilerini rahatsız eden bazı sözlerin söylendiğini ve bu tür olaylardan olumsuz etkilendiklerini sözel olarak belirtmeleri konuyu ele almamızda ve bilimsel olarak araştırmamızda etkili olmuştur.

Bu çalışmanın amacı, Erzurum il merkezinde bulunan hastanelerde çalışan hemşirelerin sözel saldırı ile karşılaşma durumlarını ve sözel saldırının hemşireler üzerindeki etkilerini belirlemektir.

YÖNTEM VE GEREÇ

Tanımlayıcı türde olan bu çalışma, Kasım-Aralık 2000 tarihleri arasında Erzurum il merkezinde bulunan, Atatürk Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi (Ü.H), Erzurum Numune Hastanesi (N.H) ve Erzurum Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesi (SSKH)'nde çalışan 314 hemşireye anket formu uygulanarak yapılmıştır. Çalışmanın evrenini her üç hastanede çalışan hemşireler oluşturmuştur. Çalışmaya başlamadan önce, hastane yöneticilerinden, Ü.H'nde 324 hemşire, N.H'de 240 hemşire ve SSKH' de 80 hemşirenin (toplam 634 hemşire) çalıştığı öğrenilmiştir. Örneklemeye yöntemine gidilmeden, evrende bulunan bütün hemşireler araştırma kapsamına alınmıştır, ancak, çalışmanın yapıldığı tarihlerde 550 hemşireye ulaşma olanağı olmuştur. Anket formunun verildiği 550 hemşireden, 314'ü (Ü.H'nden 177 hemşire, %55.8, N.H'den 81 hemşire, % 33.8, SSKH' den 56 hemşire, % 70) formu tam olarak doldurup geri vermiştir. 44 hemşire çalışmaya katılmak istemediklerini bildirek formu almamışlardır, 68 hemşire formdaki soruları yanıtlamadan formları geri vermişlerdir, 124 hemşire ise formu geri vermemişlerdir.

Çalışmada kullanılan anket formunu tam olarak dolduran ve geri veren 314 (% 57) hemşire çalışmanın örneklemine oluşturmuşlardır. İş ortamında hemşirelerin sözel

saldırı ile karşılaşma durumlarını ve görüşlerini inceleyen çalışmalarda kullanılan "Verbal Abuse Survey" (Araujo and Sofield 2000) ile "Violence In Nursing Survey" (Nursing Times 1998) anket formları incelenmiş ve bu formlar ışığında konu ile ilgili yeni bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formu, hemşirelerin sosyodemografik özellikleri (yaş, çalıştığı kurum, çalışma alanı, çalıştığı klinik, çalışma yılı) ile ilgili beş soru, hemşirelerin sözel saldırı ile karşılaşma durumları ve bu olayın onlar üzerindeki etkilerine ilişkin görüşlerini içeren sorular içermektedir. Yakın geçmiş olaylarını anımsama ve bunların etkilerini daha iyi ifade edilebileceği düşünülerek, hemşirelere son altı ayda yaşadıkları sözel saldırı ve bunun etkilerine ilişkin sorular sorulması tercih edilmiştir. Anket formları yaklaşık 15 dakika sürede okunup, doldurulmuştur. Araştırma etiği için; hemşirelere çalışmanın amacı ve yöntemi konusunda bilgi verildikten sonra, çalışmaya katılmak isteyip istemedikleri sorulmuştur. Çalışmaya gönüllü olarak katılmak istediklerini söyleyen hemşirelere anket formu verilmiş, birkaç gün sonra geri toplanmıştır.

Çalışmada elde edilen verilerin istatistiksel analizleri SPSS hazır paket programında yapılmıştır. İstatistiksel analizlerde, yüzdeler hesaplanarak, hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile sözel saldırıya uğrama durumları arasında önemli fark olup olmadığını belirlemek için ki-kare önemlilik testi, sözel saldırıya uğrama durumu ile işten ya da çalıştığı bölümden ayrılmayı düşünme arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson korelasyon testi kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan 550 hemşirenin 314 (%57)'ü anket formunu tam olarak doldurmuş ve geri vermişlerdir. Örneklemi oluşturan 314 hemşirenin yaşı 18 ile 44 arasında değişiyordu (ortalama 25.3±4.91), çoğunluğu 18-25 yaş grubunda idi. Hemşirelerin 177'si (%56.4) Ü.İİ'nde, 81'i (%25.7) N.İİ'nde, 56'sı (% 17.8) SSKİİ'nde, 159'u (%50.6) klinik hemşiresi olarak, 96'sı (%30.5) dahiliye ve cerrahi kliniklerinde, 33'ü (%10.5) ameliyathanede, 166'sı (%52,9) 2-5 yıldır çalışmaktaydı.

Hemşirelerin % 85.7'si (269 hemşire) son altı ayda sözel saldırı ile karşılaştıklarını ifade etmişlerdir.

Çalışılan bölümlere göre, sözel saldırı ile karşılaşma durumu incelendiğinde, yönetim ve poliklinik bölümlerinde çalışan hemşirelerin en az (% 70), onkoloji, psikiyatri ve yoğun bakım bölümlerinde çalışan hemşirelerin ise en çok (% 100) sözel saldırı ile karşılaştıkları görülmüştür. Sözel saldırının % 65.5'inin hasta ailesi, % 16.3'ünün hasta, % 8.7'sinin doktor, % 4.8'inin diğer hemşireler, % 3.2'sinin personel ve % 1.2'sinin hastanın arkadaşı tarafından yapıldığı belirlenmiştir.

Hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ve sözel saldırı ile karşılaşma durumları Tablo 1'de gösterilmiştir. Hemşirelerin sözel saldırı ile karşılaşma durumlarına göre yaş grupları ($\chi^2=5.833$, $SD=2$, $p=.054$), çalıştıkları kurum ($\chi^2=5.171$, $SD=2$, $p=.075$) ve çalışma alanları ($\chi^2=6.872$, $SD=2$, $p=.032$) arasındaki fark istatistiksel olarak .05 düzeyinde anlamlı, çalışma yılları ($\chi^2=25,898$, $SD=3$, $p=.000$) arasındaki fark ise istatistiksel olarak .001 düzeyinde yüksek düzeyde anlamlı bulunmuştur.

Hemşirelere yönelik sözel saldırıda en etkili etmen nedir? sorusuna hemşirelerin verdikleri yanıtlar şunlardı; sorunlarla başa çıkmada ve tedavide hemşirenin yeterli zamanının olmayışı (% 27.5, 74 hemşire), toplumun fazla saldırgan olması (% 27.1, 73 hemşire), hemşirenin yalnız çalışması (% 16.4, 44 hemşire), saldırı yapan kişinin anksiyeteli olması, (% 7.1, 19 hemşire), ruhsal bozukluklar (% 5.6, 15 hemşire), hastanın ağrısının olması (% 1.5, 4 hemşire), hastanın bilinç bulanıklığının olması (% 1,1, 3 hemşire), hastanın bakım ve tedavisinin gecikmesi, hastaların bilgi eksikliği, eğitim düzeylerinin düşük olması gibi diğer etmenler (% 13.8, 37 hemşire).

Hemşireler, yaşadıkları olay ile ilgili deneyimlerine dayanarak, olayın onların moralini bozduğuna (% 93.7), hemşirelik bakımını vermelerini olumsuz etkilediğine (% 68.8) ve görevlerini yaparken hata yapmalarının artmasına neden olduğuna (%40.9) inandıklarını ve stres yaşadıklarını (%85.9) ifade etmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özelliklerine Göre Sözel Saldırı İle Karşılaşma Durumları

Sosyodemografik Özellikler	Sözel Saldırı İle Karşılaşma Durumu			Önemlilik
	Evet S (%)	Hayır S (%)	Toplam S (%)	
Yaş				
18-25 yaş	185 (88.9)	23 (11.1)	208 (100)	$\chi^2=5,833$
26-34 yaş	66 (80.5)	16 (19.5)	82 (100)	SD=2
36 yaş ve üstü	18 (75.0)	6 (25.0)	24 (100)	p=,054*
TOPLAM	269 (85.7)	45 (14.3)	314 (100)	
Kurum				
Üniversite Hastanesi	146 (82.5)	31 (17.5)	177 (100)	$\chi^2=5,171$
Devlet Hastanesi	70 (86.4)	11 (13.6)	81 (100)	SD=2
ŞSK Hastanesi	53 (94.6)	3 (5.4)	56 (100)	p=,075*
TOPLAM	269 (85.7)	45 (14.3)	314 (100)	
Görev Alanı				
Klinik Hemşiresi	141 (88.7)	18 (11.3)	159 (100)	$\chi^2=6,872$
Klinik Sorumlu Hemşiresi	49 (90.7)	5 (9.3)	54 (100)	SD=2
Diğer (yönetici, ameliyathane hemşiresi vb.)	79 (78.2)	22 (21.8)	101 (100)	p=,032*
TOPLAM	269 (85.7)	45 (14.3)	314 (100)	
Çalışma Yılları				
Bir yıldan az	12 (52.2)	11 (47.8)	23 (100)	$\chi^2=25,898$
2-5 yıl	150 (90.4)	16 (9.6)	166 (100)	SD=3
6-10 yıl	66 (89.2)	8 (10.8)	74 (100)	p=,000**
11 yıl ve üstü	41 (80.4)	10 (19.6)	5 (100)	
TOPLAM	269 (85.7)	45 (14.3)	314 (100)	

*Gruplar arasındaki fark .05 düzeyinde anlamlıdır, ** Gruplar arasındaki fark .001 düzeyinde çok anlamlıdır.

Hemşirelerin, sözel saldırıyı takiben, en yoğun (% 51.3, 138 hemşire) yaşadıkları duygunun öfke, en az (%1.9, 5 hemşire) yaşadıkları duygunun ise korku olduğu, ayrıca şaşkınlık (%13, 35 hemşire), utanma (%5.9, 16 hemşire), güçsüzlük (%8.6, 33 hemşire) gibi duyguları da yaşadıkları belirlenmiştir.

Hemşirelerin % 52.8'i (142 hemşire) olayı ilgili yerlere bildirdiklerini, % 47.2'sinin (127 hemşire) ise bildirmediklerini, olayı rapor etmeme nedeninin ise böyle olayları rapor etmeyi destekleyen bir iş yeri politikasının olmamasından (% 90, 242 hemşire) kay-naklandığını belirtmişlerdir. Hemşireler, sözel saldırı olayı sonrasında iş yerindeki yöneticilerinden aldıkları desteğin, daha çok orta (% 47.8, 150 hemşire) ve

düşük (% 36.3, 114 hemşire) düzeyde olduğunu belirtmişlerdir.

Hemşirelerin % 59.2'si (186 hemşire) sözel saldırı ile ilgili yasal çalışmalar konusundaki bilgi düzeylerini düşük, % 33.4'ü (105 hemşire) ve % 7.3'ü (23 hemşire) ise bu konudaki bilgi düzeylerinin yüksek olduğunu, ayrıca hemşirelerin % 78.7 si, (247 hemşire) hizmet içi eğitimin bir parçası olarak sözel saldırı ile başa çıkma ve bunu önleme konusunda eğitilmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Hemşireler, toplumun (% 59.2), doktorların (% 49.4) ve üst düzey yöneticilerinin (% 51.0) hemşireliğe verdikleri değerini *düşük düzeyde* olduğuna inandıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2. Sözel Saldırımın Etkileri İle İlgili Sorular ve Olayla Karşılaşan Hemşirelerin Verdikleri Yanıtlar

Sorular	Hemşirelerin Yanıtları			
	Evet		Hayır	
	S	%	S	%
*Bu olayın moralinizi bozduğuna inanıyor musunuz?	252	93.7	17	6.3
*Bu olay, sizde yoğun strese neden oldu mu?	231	85.9	38	14.1
*Bu olayın, yaşanan süreç içerisinde verimlilik düzeyinizi azalttığına inanıyor musunuz?	223	82.9	45	17.1
*Bu olayın, hemşirelik bakımını vermenizi etkilediğine inanıyor musunuz?	185	68.8	84	31.2
*Böyle olayların, hemşirelerin işten ayrılmasına neden olacağına inanıyor musunuz?	116	43.1	153	56.9
*Bu olayın, işinizde hata yapmanıza neden olduğuna inanıyor musunuz?	207	40.9	159	59.1

Hemşirelerin % 43.1'i (116 hemşire) böyle olayların hemşirelerin işten ayrılmasına neden olabileceğine inandıklarını açıklamalarına karşın, son altı ay içinde sözel saldırıya uğrama oranı ile işten ayrılmaya niyetlenen hemşireler (M:2.758, SD:1.882, r: ,035, p: ,569); çalıştığı bölümden ayrılınayı düşünen hemşireler (M:2.249, SD: ,806, r: -,057, p: ,355) ve mesleğini bıraktıktan sonra yeniden mesleğine dönen hemşireler arasında (M:1,970, SD: ,190, r: ,030, p: ,208) anlamlı ilişki bulunmamıştır (p>.05).

TARTIŞMA

İş ortamında, hemşirelere yönelik sözel saldırı konulu bu çalışmanın sonuçlarına göre, hemşirelerin % 85.7'sinin (269 hemşire) son altı ay içerisinde sözel saldırıya uğradıkları belirlenmiştir. Çalışmanın sonucu, hastanelerde çalışan hemşirelerin sözel saldırıyla karşılaşmaları konusunda yapılan diğer çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir. İş ortamında hemşirelerin sözel saldırı ile karşılaşma oranlarını, Coombes (1998) % 85, Uzun ve ark.(1999), % 91, Sofield (2000) % 94, Öztunç (2000) % 68.5 (sözel taciz) ve % 47.9 (sözel korkutma) olarak belirtmektedirler. Bu sonuçlara göre, hemşirelerin iş ortamında oldukça yaygın bir şekilde sözel saldırı ile karşılaştıkları görülmektedir.

Üç farklı kurumda çalışan hemşirelerin görüşlerinden elde edilen bu çalışmanın bulgularına göre, özellikle, acil, yoğun bakım,

ameliyathane, psikiyatri kliniklerinde çalışanların, serviste yatak başı hemşiresi olarak görev yapanların, mesleki deneyimi az olanların, ve üniversite hastanesinde çalışanların daha yüksek oranda sözel saldırı ile karşılaşmaları (Tablo 1), literatür bilgilerini ve benzer konuda yapılan çalışma sonuçlarını desteklemektedir. Ayrıca çalışma sonuçlarına göre, hasta ve hasta yakınlarının daha çok sözel saldırıda buldukları belirlenmiştir. Literatürde, hastanelerde sözel saldırı için risk oluşturan bazı etmenler üzerinde durulmaktadır. Ruhsal hastalığı olan kişiler, psikiyatri ve acil gibi bölümlere gelen hasta ve yakınlarının fazla stresli olmalarından dolayı bu bölümler, hemşirelerin yalnız çalışması, hemşirelerin saldırı ile baş etmede yeterince hazırlıklı olmamaları gibi etmenler risk oluşturabilmektedirler (Turnbull 1993, CNA 1993, Fernandes et al.1999, ICN 2001).

Bazı kurumlarda iş sağlığı ve iş güvenliği politikalarının olmayışı, çalışanlara karşı olumsuz davranışların artmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmada, hemşirelerin % 47.2'si yaşadıkları sözel saldırı olayını ilgili yerlere bildirmediklerini ve bunun nedenini, iş yerlerinde bu tür olayları destekleyen bir kurum politikasının olmamasından kaynaklandığını (% 90) belirtmişlerdir. Hemşirelerin sözel saldırıdan sonra, iş yerindeki yöneticilerinden orta ya da düşük düzeyde destek aldıkları görülmüştür. Ayrıca, hemşireler toplumun, doktorların ve iş yerindeki üst düzey hemşire

yöneticilerin hemşireliğe gereken değeri vermediklerine inanmaktadırlar. Yurt dışında yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlarla karşılaşılmıştır (Mills 2000, Sheehan 2000, Sofield 2000), bu durumun sadece ülkemizde değil, diğer ülkelerde de önemli bir sorun olduğunu göstermektedir. Ancak, başka ülkelerdeki kurumların iş sağlığı ve güvenliğine daha çok önem verme çabası içine girdikleri de dikkat çekmektedir. Ülkemizde de, bu tür iş yeri politikalarının geliştirilmesi ve uygulanması, iş ortamındaki olumsuz olayların gelişmesini önlemede önemli katkı sağlayacaktır. Doktor ve hemşireler arasındaki yüksek nitelikli ilişkiler saldırının azalmasında olumlu etki yapmaktadır (Mills 2000). Arnetz and Arnetz (2000), planlı eğitimin, sağlık personeline yönelik iş yeri şiddetini % 50 azalttığını belirtmektedirler. Politikalar, prosedürler, yöneticilerin tutumları ve yetenekleri, iş ortamındaki riskleri ortadan kaldırma ve travmayı yönetme sürecinde önemli rol oynamaktadır (Chenier 1998, Paton et al.1998).

Hemşireler, sözel saldırıya uğradıklarında, yaşadıkları en yoğun duygunun öfke (% 51.3) olduğunu ifade etmişlerdir. Kinney (1994) ve Sofield (2000) yaptıkları çalışmalarda, sözel saldırıya uğrayan hemşirelerin en yoğun hissettikleri duygunun öfke olduğunu belirtmektedirler. Sözel olarak karşısındaki kişiye küfretmenin, onu aşağılamanın kişide öfke duygusu yaratması beklenen bir sonuçtur.Sözel saldırı fiziksel ve psikolojik sağlığa zarar verebilecek durumlara neden olmaktadır. Sözel saldırının sonuçlarından biri de, saldırıya uğrayan kişinin hissettiği duyguların davranışlara yansımalarıdır. Sözel saldırıya uğramanın sonucu olarak, bireyler düşük benlik saygısına sahip olma eğiliminde olurlar, kuralları çiğneyebilirler, mutsuz ve işlerinde doyumlu olurlar. (Kinney 1994).

Tablo 2’de görüldüğü gibi, sözel saldırı hemşireler üzerinde olumsuz etkilere yol açmaktadır. Hemşirelere yönelik sözel saldırının sonuçları; emosyonel travma sonucu hasta bakım kalitesinde düşme, iş memnuniyetinde azalma, iş güvenliği olmadığı için sürekli tedirgin olma, hata yapma oranında

artma, iş performansında düşme, işten ayrılma ve işe devamsızlık oranında artma, kişiler arası ilişkilerde bozulma, duyarsızlaşma ve yaşam kalitesinde düşme şeklinde özetlenebilir (Kinney 1994, Sever 1998, Danna and Griffin 1999, Fernandes et al. 1999, Sofield 2000, ICN 2001). Sözel saldırının bu sonuçları, çalışmaya katılan hemşirelerin, sözel saldırının onların üzerinde yarattığı etkilere ilişkin değerlendirmeleri ile uyum göstermektedir. Bununla birlikte, hemşirelerin % 43.1’i bu tür olayların, hemşirelerin işten ayrılmasına neden olabileceğine inandıklarını belirtmelerine karşın, çok azı (% 1.9) sözel saldırı nedeniyle işten ayrılmaya niyetlendiklerini ifade etmişlerdir. Hemşirelerin, sözel saldırıdan dolayı işten ayrılmaya niyetlenme oranları diğer çalışma sonuçları (Coombes (1998)’un çalışmasında % 47, Sofield (2000)’in çalışma sonucunda ise % 35) ile uyumlu değildir. Bunun nedeni, Türkiye’de iş bulmak ve yeni bir kurumda işe başlamak oldukça güçtür. Kişilerin iş güvenliği tehlikede olsa bile, işlerini bırakma niyetinde olmadıkları anlaşılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın bulguları, hemşirelerin işlerini yaparken yüksek oranda sözel saldırı ile karşılaştıklarını ve bu olayın onların üzerinde olumsuz etkiler yaptığını, bununla birlikte çalıştıkları kurumlarda güvenli iş ortamı ve sağlık politikalarının yeterli olmadığını göstermektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda, hastanelerin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili politikalar geliştirmeleri ve uygulamaları; iş ortamındaki sözel saldırı sıklıklarının, etkilerinin, kaynaklarının, katkıda bulunan etmenlerin belirlenmesi, sözel saldırıyı azaltma ve önleme konularında hemşirelerin eğitilmesi ile ilgili eğitim programlarının yapılması, hemşirelere yeterli destek hizmetlerinin sunulması, sözel saldırı olaylarının mutlaka rapor edilmesi ve hemşirelerin bu konuda duyarlı hale getirilmesi, güvenli olmayan çalışma koşullarının güvenli hale getirilmesi, önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Araujo S, Sofield L** (2000). Verbal Abuse Survey. <http://www.nurseadvocate.org/nastudy.html>
- Arnetz JE, Arnetz BB** (2000). İmplementation and evaluation of a practical intervention programme for dealing with violence towards health care workers. *Journal of Advanced Nursing* 31 (3 9):668-676
- Brewer S** (1998). Enough is enough. *Nursing Times*, 94(34):24-25.
- Chenier E** (1998). The workplace: A Battle ground for violence. *Public Personnel Management*, 27(4):557-569.
- CNA** (1993).Violence in the workplace. http://www.cna.nurses.ca/policies/olence_work.html
- Cole TB, Flanagan A** (1999). What can we do about violence?. *JAMA*, 282(5): 481-483.
- Coombes R**(1998). Violence: the facts. *Nursing Times* 94(43):12-13.
- Danna K, Griffin RW** (1994). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3):357-384.
- Elliot R, Jarrett DT** (1994). Violence in the workplace: The role of human resource management. *Public Personel Management*, 23(2):287-299.
- Fernandes et al.** (1999). Violence in the emergency department : A survey of health care workers. *Canadian Medical Association Journal*, 161(10):1245-1248.
- ICN** (2001). International Nurses' Day 2001, Nurses, Always for You:United Against Violence, Anti-Violence Tool Kit. p.17-43.
- Kinney TA** (1994) An inductively derived typology of verbal aggression and its association to distress. *Human Communication Research* 21(2):183-222.
- Köknel Ö** (1996). Bireysel Ve Toplumsal Şiddet. Altın Kitaplar Yayınevi, 1. Baskı, İstanbul, 20.
- Mills D** (2000). Nurses fail to report work place. *OH&S Canada*, 16 (7):10-11.
- Nursing Times** (1998). "Violence In Nursing Survey". *Nursing Times*, 94(34): 29-30.
- Öztunç G** (2000). Adana ilindeki çeşitli hastanelerde çalışan hemşirelerin çalışma saatlerinde karşılaştıkları sözel ve fiziksel taciz olaylarının incelenmesi. 1.Uluslararası, VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Program ve Bildiri Özet Kitabı, (29 Ekim-2 Kasım 2000), Antalya, 65-66.
- Paton D et al.** (1998). Work-related psychological trauma: A social psychological and organisational approach to understanding response and recovery. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies* 1 (11):1-11.
- Sever DA** (1998). Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması.Uluslar arası katılımlı 6. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kongre Kitabı. Damla Matbaacılık, Ankara, 172.
- Sheehan JP** (2000). Protect your staff from workplace violence. *Nursing Management* 31(3): 24- 25.
- Sofield L** (2000). Verbal abuse. <http://laura08723.tripod.com/index.htm>
- Turnbull J** (1998). Victim support. *Nursing Times*, 89(23): 1993.
- Uzun Ö ve ark.** (1998). Hemşirelerin çalıştıkları ortamda şiddetle karşılaşma durumları.7. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Erzurum, 217-221.
- Yurdakul M** (1996). Kadın istismarı, şiddet ve hemşirelik. *H.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 3(1):52-60.